



Classe virtuelle

OPTIMISATION DU BACK-OFFICE

Objectifs

- Reconnaître et lutter contre les différentes formes de gaspillage (temps ou activités à non-valeur ajoutée) et les sources d'erreur et de désorganisation
- S'appuyer sur des connaissances techniques concrètes :
 - Dimensionnement de l'espace et des flux de marchandises
 - Règles et bonnes pratiques de logistique
 - Méthodes de stockage et de rangement
 - Principes d'implantation applicables en officine (principe du miroir)
 - Organisation humaine du back-office : rôle-clef du gestionnaire de stock
- Mettre en place son organisation optimale :
 - Séquencement des marchandises et schémas de flux
 - Organisation de la journée (priorités business / opérationnelles)
 - Facilitation de l'accès aux fortes rotations et aux promis
 - Délimitation de zones

Durée

7h

Prérequis

Aucun

Public visé

Pharmacien, préparateur d'officine, gestionnaire de stock

Formateur

François Roussel, formateur et consultant en entreprise sur l'amélioration continue, la performance opérationnelle et le management.

Programme de la formation

9h00 - ACCUEIL

- Présentation des participants et de leurs attentes
- Objectifs de la formation

9h15 - EVOLUTION DU CADRE D'EXERCICE - NOUVELLES MISSIONS OFFICINALES

- Comprendre les évolutions de la profession (services, sécurisation du parcours des produits)
- Découvrir les nouvelles missions et l'évolution du rôle du pharmacien dans le cadre des lois (HPST, loi Santé...) et leurs conséquences en termes de fonctionnement des officines.
- Préparer les équipes aux changements



10h00 - ORGANISATION HUMAINE ET FONCTIONNELLE DU BACK OFFICE

- Notion de chaîne de délivrance et de chaîne de valeur
- Notion de client-fournisseur interne
- Fonction-clé du back-office : le gestionnaire de stock

10h45 - LEAN MANAGEMENT - GASPILLAGES ET NON-VALEUR AJOUTEE

- Bref historique
- Terminologie et définitions
- Définition du « Muda »
- Les 8 types de gaspillage
- Les 6 principes d'action

11h30 - MISE EN ŒUVRE PRATIQUE DU LEAN MANAGEMENT A L'OFFICINE

- Techniques et outils de détection et d'analyse des gaspillages
- Techniques et outils d'élimination des gaspillages

12h30 - Pause déjeuner

13h30 - LOGISTIQUE ET SUPPLY-CHAIN

- Définitions et notions de base
- Règles et bonnes pratiques

14h00 - ORGANISATION DE L'ESPACE ET DES FLUX MARCHANDISE

- Principes de stockage et de rangement
- Principes d'implantation
- Règles d'aménagement et de circulation des biens et des personnes

15h15 - CONCEPTION DE L'ORGANISATION OPTIMALE DU BACK-OFFICE

- Séquencement des marchandises et schémas de flux
- Facilitation de l'accès aux fortes rotations et aux promiss
- Délimitation de zones :
 - dispatch pour les réceptions
 - retour labo, casse
 - point de gestion
 - saisonnière
- Etude d'incidence sur la délivrance

16h15 - PREPARATION A LA MISE EN PLACE DE L'ORGANISATION OPTIMALE

- Mobilisation de l'ensemble des notions et outils étudiés sur chaque situation d'officine

17H00 - EVALUATION DE LA JOURNEE

Méthodes pédagogiques

Le formateur intervient en direct auprès des stagiaires via le logiciel ZOOM. Celui-ci permet de présenter un support de cours en direct, le partage d'écran (vidéo, ...), l'interactivité avec les stagiaires, qui peuvent intervenir quand ils le souhaitent pour poser leurs questions. Le déroulé de la formation est adapté aux exigences du format distanciel (alternance de séquences courtes, pauses régulières).



La pédagogie est axée sur la découverte et l'expérimentation. Elle alterne la présentation d'exposés théoriques et d'exercices pratiques (étude de cas, exercices d'application, échanges d'expériences). Ces exercices permettent au formateur de s'assurer de l'assimilation des contenus et favorisent les échanges, la confrontation des idées et le partage de bonnes pratiques.

En fin de formation, les stagiaires font le bilan de la journée en identifiant les points clés à retenir et les axes d'amélioration à mettre en place au retour à l'officine (plan d'action individuel).

Moyens pédagogiques

- Support visuel (diaporama PowerPoint) partagé sur écran
- Book de formation et de prise de notes envoyé avant la séance qui comprend :
 - Le résumé des diapositives et cas pratiques
 - Une diapositive de synthèse des idées clef à retenir
 - Une trame de plan d'action à compléter et qui servira de base pour le suivi des actions mises en place à l'officine

Matériel nécessaire : ordinateur avec accès internet, micro, enceintes et webcam (non obligatoire). Toutes les informations pour accéder à la classe virtuelle sont communiquées par mail. Il est conseillé de se connecter à la classe de classe virtuelle 15 minutes avant le début de la formation.

Modalités d'évaluation de la formation

- Feuille d'émargement : signée par demi-journée (début de matinée et début d'après-midi)
- Evaluation des attentes par un tour de table en début de formation
- Une auto-évaluation des connaissances est effectuée en début et en fin de formation. Celle-ci permet au formateur d'apprécier le niveau de connaissances des stagiaires pour adapter le contenu (si nécessaire) et de valider la bonne assimilation des notions abordées
- Un questionnaire de satisfaction est rempli par chaque stagiaire en fin de session. Il porte sur l'évaluation du niveau de la formation et de son adéquation aux objectifs individuels ; la qualité du contenu ; le caractère concret et transposable dans la pratique ; l'animation ; le rythme ; les supports, l'organisation. Le stagiaire peut exprimer ses suggestions d'amélioration.
- Un questionnaire « à froid » est adressé 2 mois après la formation (mise en pratique de la formation).

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'issue de la formation.

Modalités d'accessibilité aux personnes handicapées : nous contacter par mail à contactformation@cerprouenformation.fr